

カスタマーハラスメント対応の実務

— “仕組み” と “判断力”、現場で活かせる実践のポイント—

1 開催趣旨

近年、福祉現場におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）は、深刻化しており、組織としての対応体制の構築と、職員の安全と尊厳を守る仕組みが求められています。

令和7年8月に開催した令和7年度第2回経営協セミナーでは、組織対応の必要性、福祉現場特有のリスクマネジメントの視点等が共有されました。

本研修では、その内容を踏まえ、組織的対応のあり方や支援体制の整備、職員を守るための判断基準やマネジメント等について、事例を中心に学び、活用できる視点と実務対応を検討・共有します。

職員が安心して働ける職場づくりは、安定したサービス提供や利用者満足にも影響します。

“組織”のリスクマネジメント強化と風通しのよい職場環境づくりに向けた実践のヒントを得ることを目的とします。

2 主 催 埼玉県社会福祉法人経営者協議会

3 日 時 令和7年11月11日（火）13時30分～16時30分
（受付開始：13時00分）

4 会 場 彩の国すこやかプラザ 2階 セミナーホール ※「13 会場案内図」参照
〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65 (JR 与野駅西口 徒歩約10分)
電話 048-822-1467

5 講 師 株式会社TMC経営支援センター
本社コンサルティング部 チーフコンサルタント 課長
新保 健二 氏

6 定 員 100名

7 対象者 社会福祉法人の役職員（埼玉県経営協の会員、非会員は問いません）

8 参加費 経営協会員法人の役職員 5,000 円（法人単位、何名でも可）
上記以外の社会福祉法人の役職員 10,000 円（1人）

※参加費は当日受付にてお支払いください

お釣りのないようにご用意くださいますようお願い申し上げます。

9 申込方法

申込フォーム (<https://ws.formzu.net/fgen/S64053261/>)
または右記二次元コードから、**令和7年11月4日(火)**までに、
お申し込みください。

申込用二次元コード



※申込フォームは、埼玉県経営協ホームページからもアクセス可能です。

10 スケジュール (予定)

時 間	内 容
13 : 30 ～13 : 40	開会 (あいさつ・オリエンテーション)
13 : 40 ～16 : 25 (165 分) ※休憩含む	講 義・ワーク 【主な内容】(予定) (1) カスタマーハラスメントの基準、正式なクレームとの違い (2) 国の指針や動向、対応策の整理 (3) 組織として整備すべき体制 (4) 事例を用いた対応実践例 ・組織内のしくみ、職員への働きかけ ・起こった内容への対応 (判断・必要な対応・改善すべき点) ・対応時の留意点と組織的支援のあり方 【講師】 株式会社TMC経営支援センター 本社コンサルティング部 チーフコンサルタント 課長 新保 健二 氏 (講師紹介) 株式会社TMC経営支援センター 本社コンサルティング部 チーフコンサルタント。主に埼玉県～青森県の企業、法人に対して、 年間約 200 講座の社員教育研修を 10 年間担当。経営コンサルタント、 人材育成コンサルタント、研修講師として活動中。 「マイナスからプラスの価値を創造する」を自らの信念としている。 業務は多岐にわたり、幹部・管理職研修、ハラスメント研修、業務改善 研修、目標管理研修、主体性強化研修、採用・定着向上研修などの一般企 業向け教育研修での講師のほか、委託事業での研修講師、キャリアコンサ ルタント業務、産業カウンセラー業務、栃木県での「働き方改革応援事業」 「女性従業員定着率向上等処遇改善事業」など公官庁委託事業にも携わる。 キャリアコンサルタント、産業カウンセラー、ハラスメント防止コンサ ルタント
16 : 25 ～16 : 30	閉会 (あいさつ・事務連絡)

11 その他

申込フォームに記載された情報は、本会で出席等の情報管理に使用します。

12 申込・問合せ先

埼玉県社会福祉法人経営者協議会事務局

(埼玉県社会福祉協議会 施設業務課 担当：齋藤)

〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-6 5

TEL:048-822-1467 FAX:048-822-3078 E-mail:keieikyo@fukushi-saitama.or.jp

13 会場案内図

※公共交通機関をご利用ください

